

หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 หลักการมัคคุเทศก์

ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมศึกษาองค์ความรู้ในหน่วยการเรียนรู้ที่ 1 นี้ และเมื่อศึกษาจบ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ ความหมาย ความสำคัญของหลักการมัคคุเทศก์ บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ บุคลิกลักษณะและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์

ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันดีว่า “การท่องเที่ยว” มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อหลายๆ ประเทศทั่วโลก โดยเฉพาะประเทศไทย “การท่องเที่ยว” ได้กลายเป็นอุตสาหกรรมที่ทำเงินตราให้แก่ประเทศและสามารถทำประโยชน์ให้แก่ประเทศชาติเป็นอย่างมาก เช่น การสร้างงาน สร้างอาชีพ กระจายรายได้ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม แม้ว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจะเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องแต่ก็ต้องเผชิญกับภาวะการแข่งขันทางการท่องเที่ยวในตลาดโลก และความผันผวนทางเศรษฐกิจและทางการเมืองในภูมิภาคต่าง ๆ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงต่อสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนจึงควรร่วมมือร่วมใจกันวางรากฐานการดำเนินงานแก้ไขปัญหาต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรักษาสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว และการรณรงค์ปลูกจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ เพื่อใช้ประโยชน์ด้านการท่องเที่ยวในระยะยาว เพื่อรักษาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยในรูปแบบที่ยั่งยืนต่อไป และความที่ประเทศไทยมีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันไปในแต่ละภูมิภาคทำให้ประเทศไทยเป็นหนึ่งในจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวเพื่อเข้ามาชื่นชมความงามของทรัพยากรธรรมชาติตามแหล่งท่องเที่ยว และเรียนรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม ทำให้อาชีพมัคคุเทศก์กลายเป็นอาชีพที่สำคัญด้านการท่องเที่ยว เพราะในทางปฏิบัติมัคคุเทศก์ถือเป็นผู้ที่มีความใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวให้ความไว้วางใจมากที่สุด ซึ่งส่งผลกับความประทับใจในการเดินทางท่องเที่ยวได้ และมัคคุเทศก์ยังถือเป็นตัวแทนของประเทศที่นอกจากจะทำหน้าที่เป็นผู้นำในการเดินทางท่องเที่ยวแล้วยังต้องเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ทั้งข้อมูลที่ให้กับนักท่องเที่ยว และต้องมีความรู้ในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนเป็นอย่างดี เพราะจะทำให้การนำเที่ยวประสบความสำเร็จและไม่มีผลพลาดเกิดขึ้น และคุณสมบัติที่จะขาดไม่ได้คือต้องมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้กับนักท่องเที่ยวได้ เพราะนักท่องเที่ยวก็คาดหวังว่ามัคคุเทศก์จะสามารถดูแลให้บริการและให้ความรู้ได้ในทุกกรณี

ความสำคัญของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์หรือไกด์มีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวและจากประวัติศาสตร์ที่ได้มีการศึกษาค้นคว้าก็อาจกล่าวได้ว่า “มัคคุเทศก์” เป็นอาชีพหนึ่งที่เก่าแก่ที่สุดในบรรดาอาชีพต่าง ๆ ของโลก เพราะมนุษย์เริ่มมีการท่องเที่ยวหรือการเดินทางมาเป็นเวลาช้านาน สมัยแรกเริ่มมีผู้กล่าวถึงมัคคุเทศก์ในการเป็นผู้นำเที่ยวหรือผู้นำทาง ได้แก่ “ผู้เบิกทาง” (Pathfinders)

มัคคุเทศก์นับว่าเป็นอาชีพที่มีความสำคัญต่อประเทศชาติในหลาย ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นความสำคัญที่มีต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว ต่อสังคมวัฒนธรรม ต่อขนบธรรมเนียมประเพณี ต่อนักท่องเที่ยว เป็นผู้ชี้แนะอธิบายสิ่งต่าง ๆ สร้างความเข้าใจอันดีให้เกิดขึ้นระหว่างนักท่องเที่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ตอบคำถามทุกอย่างที่นักท่องเที่ยวสงสัยอยากรู้ ตลอดจนทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวกในการเดินทางท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกสบายอุ่นใจ และป้องกันดูแลแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้ลุล่วงด้วยดี

มัคคุเทศก์เป็นเหมือนทูตทางวัฒนธรรมของประเทศ ทำหน้าที่เป็นผู้นำชมแหล่งท่องเที่ยว รวมถึงการอธิบายเรื่องราวต่าง ๆ ทั้งด้านศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิต ศาสนา การเมือง และสถาบันพระมหากษัตริย์ ดังนั้นอาชีพมัคคุเทศก์จึงต้องมีความรอบรู้ที่ถูกต้องในเรื่องราวต่าง ๆ ในทุกด้าน



บทบาทของมัคคุเทศก์

ในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์นั้น จะต้องมีการแสดงออกได้ในหลายบทบาท ที่สำคัญได้แก่ บทบาทครู บทบาทนักจิตวิทยา บทบาทนักแสดง บทบาทนักการทูต

1. บทบาทครูหรือนักวิชาการ (Teacher Impersonate)

เพราะต้องทำหน้าที่อธิบายเรื่องราวความเป็นมาต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม สภาพภูมิศาสตร์ ภูมิประเทศ ตลอดจนสิ่งต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวสนใจและควรทราบ พร้อมทั้งสามารถตอบคำถามจากนักท่องเที่ยวได้ มัคคุเทศก์จึงต้องมีความรู้ในเนื้อหาที่หลากหลาย และต้องมีวิธีถ่ายทอดแบบเข้าใจง่ายและมีประสิทธิภาพ แต่มัคคุเทศก์ไม่ใช่ครูจริง ๆ จึงต้องพึงระวังในการใช้คำพูดด้วย

2. บทบาทนักจิตวิทยา (Psychologist Impersonate)

มัคคุเทศก์ต้องรู้จักการใช้จิตวิทยาในการทำงานเพื่อดูความต้องการของนักท่องเที่ยวว่าต้องการหรือให้ความสนใจในเรื่องใด ซึ่งความต้องการจะมีความแตกต่างกันไปตาม วัย ฐานะ พื้นฐานความรู้ เพศ อาชีพ ฯลฯ ของนักท่องเที่ยวแต่ละคน เช่นบางกลุ่มอาจไม่สนใจประวัติศาสตร์หรือข้อมูลที่เป็นวิชาการมากนัก แต่สนใจเรื่องสนุกสนานและสร้างความบันเทิง แต่บางกลุ่มก็อาจต้องการความรู้ทางด้านประวัติศาสตร์และศิลปวัฒนธรรมอย่างลึกซึ้ง แต่ไม่ชอบความสนุกหรือเสียงดังอีกทีก็ ดังนั้นมัคคุเทศก์จึงต้องค้นหาความลงตัวของแต่ละคนให้เจอ โดยใช้เทคนิคทางจิตวิทยานั้นคือการพูด โดยที่ควรต้องรู้ว่าคนฟังสนใจฟังเรื่องอะไร หรือควรพูดอย่างไรให้น่าสนใจ นักท่องเที่ยวแต่ละคนมีความสนใจที่แตกต่างกัน มัคคุเทศก์จึงควรที่จะสังเกตการตอบสนองการฟังและปรับการพูดให้เหมาะสมน่าสนใจตลอดเวลา

3. บทบาทนักแสดง (Actor Impersonate)

ในบางครั้งมัคคุเทศก์จำเป็นต้องแสดงบทบาทนักแสดง เพื่อสร้างบรรยากาศในการนำเที่ยวให้มีความสนุกสนาน มีเสียงหัวเราะ และมีชีวิตชีวา

4. บทบาทนักการทูต (Diplomat Impersonate)

ในบทบาทนี้มัคคุเทศก์เปรียบเหมือนผู้สื่อสารที่ทำหน้าที่บอกเล่าเรื่องราวเกี่ยวกับประเทศหรือท้องถิ่นของตนเองให้นักท่องเที่ยวได้ฟัง ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ชื่อเสียง และเสนอภาพลักษณ์ที่ดี สิ่งที่ไม่ควรพูดถึงคือ เรื่องชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์

5. บทบาทของผู้นำ (Leader Impersonate)

มีความสามารถในการนำและควบคุมกลุ่มนักท่องเที่ยวให้เดินทางและท่องเที่ยวเป็นไปตามรายการนำเที่ยว

6. บทบาทของนักอนุรักษ์ (Conservationist Impersonate)

มีความรับผิดชอบและเป็นแบบอย่างในการอนุรักษ์ทรัพยากรทางการท่องเที่ยว และสามารถทำให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ได้

7. บทบาทของผู้ประสานงาน (Collaborator Impersonate)

มีหน้าที่สร้างความเข้าใจในวิถีชีวิต ประเพณี และวัฒนธรรม โดยสามารถประสานความรู้สึกลงของนักท่องเที่ยว ชุมชนท้องถิ่น และผู้ประกอบการให้มีความเข้าใจที่ดีต่อกัน

8. บทบาทของเจ้าบ้าน (Host Impersonate)

ให้การต้อนรับ เอาใจใส่นักท่องเที่ยว พยายามสร้างความสนุกสนาน และเป็นกันเองกับนักท่องเที่ยว ระบุปัญหา ความต้องการ และเต็มใจให้คำแนะนำอย่างเต็มที่

9. บทบาทของนักสื่อความหมายทางการท่องเที่ยว (Communicators Impersonate)

เล่าเรื่องราวต่าง ๆ อย่างถูกต้องและมีทักษะ แพล รวมถึงสื่อสารให้ถูกต้อง



คุณสมบัติการเป็นมัคคุเทศก์

1. มีใจรักการให้บริการ
2. มีความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว
3. มีจรรยาบรรณ และศรัทธาต่ออาชีพ
4. มีความจริงใจต่อนักท่องเที่ยว และมีความเชื่อมั่นในตัวเอง
5. รู้จักขนบธรรมเนียม ประเพณีแต่ละท้องถิ่น
6. มีไหวพริบดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเป็นอย่างดี
7. มีศิลปะในการพูด และการบริการ
8. มีมนุษยสัมพันธ์ดี เข้มแข็ง สุขภาพ อ่อนโยน
9. มีความรู้เรื่องภาษาต่างประเทศเป็นอย่างดี

บทบาทหน้าที่ของมัคคุเทศก์

ลักษณะงานของมัคคุเทศก์

1. นำเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติ
2. มัคคุเทศก์เป็นผู้เผยแพร่ภาพพจน์
3. เป็นตัวกลางในการประสานงานกับภาครัฐ เอกชน และท้องถิ่น
4. มีส่วนร่วมในการเพิ่มรายได้ให้แก่ท้องถิ่น
5. ดูแลให้การบริการนักท่องเที่ยว
6. อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ตลอดรายการนำเที่ยว
7. นำเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ
8. บรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับสถานที่นั้น ๆ
9. ดูแลเรื่องอาหาร ความปลอดภัย สร้างความบันเทิง และความสุขให้แก่นักท่องเที่ยว

มารยาทและการวางตัวขณะปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์

1. มัคคุเทศก์ต้องผสมผสานระหว่างมารยาทไทย และ ควรเน้นการแสดงออกถึงเอกลักษณ์ไทยให้ เกิดความประทับใจ
2. พุดจาสุภาพ น้ำเสียง และไม่ใช่คำหยาบ
3. ไม่พุดคุยเรื่องส่วนตัวให้นักท่องเที่ยวฟัง เพื่อขอความเห็นอกเห็นใจ
4. ให้ปฏิบัติในการพูดกับนักท่องเที่ยวทั้งกลุ่มอย่างเท่าเทียม
5. ปฏิบัติตนให้นักท่องเที่ยวเกิดความไว้วางใจ หน้าเชื่อถือ
6. ไม่แสดงความสนิทสนมกับนักท่องเที่ยวจนเกินสมควร โดยเฉพาะในด้านชู้สาว

มารยาทและการวางตัวของมัคคุเทศก์

ข้อควรกระทำ

1. รักษาความสะอาด และสุขนิสัยส่วนตัว
2. แต่งกายสุภาพเรียบร้อย
3. มีกิริยา มารยาท สุภาพนุ่มนวล
4. แสดงความเอาใจใส่ ต่อนักท่องเที่ยวทุกคนในกลุ่ม
5. ยิ้มแย้มแจ่มใสขณะปฏิบัติงาน
6. ตรงต่อเวลาในทุกกรณี



ข้อไม่ควรกระทำ

1. ไม่ทะเลาะกับนักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยว
2. เลือกดูแลนักท่องเที่ยว เฉพาะกลุ่มที่เราชอบ
3. เอาเรื่องส่วนตัวเล่าให้นักท่องเที่ยวฟัง
4. หวังผลประโยชน์จากร้านค้าที่นำนักท่องเที่ยวไปซื้อจกนักท่องเที่ยวเสียผลประโยชน์

เทคนิคการพากย์ทัวร์

1. ศึกษาข้อมูลในโปรแกรมท่องเที่ยวที่ได้รับมอบหมาย
2. ต้องรู้และเข้าใจ ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว
3. ใช้ภาษาง่ายๆ ในการพูดบรรยาย เป็นธรรมชาติ
4. เสียงดังฟังชัด น้ำเสียงน่าฟัง สุภาพ ไม่หยาบคาย
5. ลักษณะท่ายืนพากย์ทัวร์ ตามสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ

จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์มีบทบาทสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เป็นผู้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างใกล้ชิด และเป็นตัวแทนของประเทศ เปรียบเสมือน ทูตวัฒนธรรม เพื่ออารังไว้ซึ่งศักดิ์ศรี เกียรติคุณ และภาพพจน์ของผู้ประกอบอาชีพเดียวกัน ตลอดจนชื่อเสียงของประเทศ จึงจำเป็นต้องมีจรรยาบรรณวิชาชีพมัคคุเทศก์

1. เทิดทูน ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ ด้วยความบริสุทธิ์ใจ
2. เลื่อมใสการปกครอง ระบอบประชาธิปไตย
3. ยึดมั่นในศาสนาที่ตนนับถือไม่ลบหลู่คูหามินศาสนาอื่น
4. มีความรับผิดชอบและตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ของตนเองที่ได้รับมอบหมาย อุทิศเวลาของตน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ ไม่ละทิ้งหน้าที่
5. รักษาชื่อเสียงของตน โดยการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต
6. พึ่งมีทัศนคติ พัฒนาตนเองให้มีคุณภาพ คุณวุฒิ คุณธรรม และทักษะในการปฏิบัติงาน
7. พึ่งเป็นแบบอย่างในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติให้ยั่งยืน ทั้งทางธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและศิลปวัฒนธรรม
8. ถือปฏิบัติตามคำสั่ง กฎ ระเบียบแบบแผน ของสถานที่ท่องเที่ยวทุกแห่ง ตลอดจนระเบียบของทางราชการ

มารยาทและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์

- | | |
|-------------------------|--|
| 1. แต่งกายเหมาะสม | 4. มีความซื่อสัตย์สุจริต |
| 2. ตรงต่อเวลา | 5. มีบุคลิกภาพดี สุขภาพร่างกายแข็งแรง เป็นผู้ผู้นำ |
| 3. มีกิริยา มารยาทสุภาพ | 6. เอาใจใส่ ไม่ทะเลาะกับนักท่องเที่ยว |